

Rad. 201570941  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.

## REF: CONSULTA RELACIONADA CON LOS TIEMPOS DE ENTREGA QUE DEBEN CUMPLIR LOS OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su derecho de petición constitutivo de una **consulta**<sup>1</sup>, radicado internamente en esta Entidad bajo el número 201570941 mediante el cual solicita a esta entidad que aclare algunos asuntos respecto a los tiempos de entrega en la prestación del servicio de mensajería (sin especificar si se refiere al servicio de mensajería expresa o especializada) con base en los interrogantes que se transcriben en el apartado segundo de la presente comunicación.

### 1. Alcance del presente pronunciamiento

Previo a referirnos a sus interrogantes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984)<sup>2</sup> y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta, de manera general y abstracta sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio, en este caso, el cumplimiento de lo establecido en la legislación y la regulación respecto a los tiempos de entrega establecidos para los servicios de mensajería especializada y expresa.

<sup>1</sup> En los términos del artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

<sup>2</sup> Mediante la Sentencia de fecha 28 de enero de 2015 el Consejo de Estado resolvió que debido a la declaratoria de inexecutable de los artículos 13 a 32 de la Ley 1437 de 2011 del CPACA, mediante la Sentencia C – 818 de 2011, cuyos efectos se produjeron a partir del 31 de diciembre de 2014, se debía aplicar entre el 1 de enero de 2015 y la fecha anterior al momento en que empiece a regir la nueva Ley Estatutaria sobre el Derecho de Petición, las normas contenidas en los capítulos II, III, IV, V, VI y parcialmente el VII del Decreto Ley 01 de 1984, por medio del cual se expidió el Código Contencioso Administrativo.

Síganos en:

f/CRCcol    @CRCcol    CRCCol    CRCCol

[www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301

## 2. Respuesta a las inquietudes planteadas

Efectuada la anterior aclaración, se procede a dar respuesta a las inquietudes planteadas, en los siguientes términos:

### 1. *¿Las empresas de mensajería pueden tener tiempos mayores a 48 horas para la distribución de envíos es rutas nacionales?*

#### Respuesta CRC

En primer lugar le aclaramos que a las empresas que prestan el **servicio de mensajería especializada** se les aplica el Decreto 229 de 1995, el cual determina en el literal e) del párrafo del artículo 6 respecto a los tiempos de entrega las siguientes reglas:

**"Artículo 6°. Servicios de mensajería especializada.** Se entiende por servicio de mensajería especializada, la clase de servicio postal prestado con independencia de las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales, para la recepción, recolección y entrega personalizada de envíos de correspondencia y demás objetos postales, transportados vía superficie y/o aérea, en el ámbito nacional y en conexión con el exterior.

**Parágrafo.** Las características especiales que deben cumplir los servicios de mensajería especializada son:

**e. Tiempo de entrega.** Los envíos de mensajería especializada se caracterizan por la rapidez en la entrega. El servicio de mensajería debe prestarse en condiciones normales con unos tiempos de entrega no superiores a:

*Veinticuatro (24) horas en servicio urbano.*

*Cuarenta y ocho (48) horas en servicio nacional a cualquier lugar del país.*

*Noventa y seis (96) horas en servicio internacional." (SFT)*

De acuerdo a lo anterior, es claro que dado que los servicios de mensajería especializada se **caracterizan por la rapidez en la entrega**, los tiempos de entrega en el ámbito nacional no podrán ser superiores a 48 horas.

Por otra parte, **respecto de los servicios de mensajería expresa** le informamos que la CRC mediante la Resolución CRC 3095 de 2011 definió los parámetros y fijó los indicadores y las metas de calidad que deben cumplir los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa y Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales, distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol  CRCCol  
[www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301

De esta manera, el artículo 2.10 de la Resolución mencionada determina que el **tiempo de entrega (D+n)** "corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega".

En este sentido, el artículo 6 de la Resolución CRC 3095 dispone que el tiempo de entrega (D+n) definido en el numeral 2.10 del Artículo 2º de la Resolución mencionada, se discrimina por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente. Los objetos postales que sean impuestos en horas en las que el operador no tenga disponibilidad para la distribución de los mismos, se tendrán como admitidos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador. De igual manera, los objetos que sean admitidos con posterioridad a la última hora prevista para la recolección en una determinada oficina o punto de atención del operador postal, se tendrán como impuestos a la primera hora del siguiente horario de atención al usuario previsto por el operador.

Las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para los envíos individuales, se establecen a continuación para el período 2012-2014<sup>3</sup>, discriminados por cada uno de los ámbitos local, nacional e internacional saliente, así:

Ámbito	Indicador/Meta	2012	2013	2014
Local	D+24 hrs.	90%	95%	97%
Nacional	D+48 hrs.	90%	92%	93%
Internacional saliente	D+96 hrs.	90%	91%	92%

Adicionalmente, es necesario hacer las siguientes aclaraciones:

- Los parámetros de calidad establecidos en el cuadro expuesto son metas de calidad promedio para el total de los envíos. Podrán existir casos en los cuales el tiempo de entrega de los envíos supere o sea inferior a los tiempos establecidos en las metas de calidad. Sin embargo, el promedio para el total de las entregas obligatoriamente se debe ajustar a los porcentajes de cumplimiento establecidos. Así, el operador postal de Mensajería Expresa estará en la obligación de cumplir con los tiempos de entrega estipulados en sus ofertas comerciales a los usuarios.
- Los tiempos de entrega aplican independientemente del punto pactado o acordado para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

<sup>3</sup> Es importante mencionar que aunque la Resolución CRC 3095 de 2011 define los indicadores para el periodo comprendido entre 2012-2014, actualmente (2015) se continua aplicando los indicadores y metas establecido en la Resolución CRC 3095 de 2011.

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301

- Los operadores postales que presten el servicio de mensajería expresa en el ámbito internacional entrante, considerarán la imposición del objeto postal una vez finalizadas las actividades aduaneras a cargo de la autoridad correspondiente. Los tiempos de entrega y las correspondientes metas en las cuales se deben entregar los objetos postales a los usuarios destinatarios corresponderán a los ámbitos local o nacional, según sea el municipio de entrada del objeto postal al país y el municipio de destino del mismo.
- Para los casos en los cuales los usuarios remitentes soliciten la recolección a domicilio del objeto postal según lo estipulado en el Artículo 12° de la Resolución CRC 3095 de 2011, en concordancia con lo previsto en el literal b del Artículo 2.3 de la Ley 1369 de 2009, el tiempo de entrega aplicable al servicio de Mensajería Expresa se cuenta a partir de dicha recolección por parte del operador postal.
- Los tiempos de entrega aplicables al servicio de Mensajería Expresa que tenga como fin la distribución de objetos postales masivos, corresponden a aquellos que sirvieron de base para el cálculo de la tarifa mínima de que trata la Resolución CRC 2567 de 2010. Por lo cual, estos tiempos de entrega deberán contarse desde el momento en el cual el objeto postal ha sido admitido por el operador postal en su forma definitiva.

**2. ¿Las empresas de mensajería pueden modificar los tiempos de entrega de acuerdo a los destinos que ellos manejan como trayectos especiales y hacer entregas en tiempos mayores a 72 y 96 horas o más?**

**Respuesta CRC**

Las empresas de mensajería especializada deben cumplir con lo previsto en el literal e) del párrafo del artículo 6 del Decreto 229 de 1995, el cual determina que el servicio de mensajería especializada tiene unos tiempos de entrega de acuerdo al ámbito urbano (24 horas), nacional (48 horas) e internacional (96 horas), por lo que por tratarse de una norma imperativa, dichos parámetros no permiten ser modificados.

Las empresas de mensajería expresa deben cumplir con lo establecido en la Resolución CRC 3095 de 2011, que consagra las metas en cuanto al porcentaje mínimo de objetos entregados en el tiempo de entrega para envíos individuales, expuestos en la tabla del punto 1, por lo que por tratarse de una norma imperativa, los mismos deberán estar dentro de los parámetros antes explicados.

**3. En caso que se hagan entregas en tiempos mayores a 48 horas por favor me informa en que artículo, Ley o Resolución está escrito.**

*Handwritten mark*

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol  
[www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301

## Respuesta CRC

De acuerdo a lo expuesto en los puntos anteriores, le informo que para los servicios de mensajería especializada se aplica lo dispuesto en el Decreto 229 de 1995, y para los servicios de mensajería expresa se aplica lo previsto en la Resolución CRC 3095 de 2011.

### **4. ¿Las empresas de mensajería cuando no cumplan con estos tiempos de entrega, están obligados a reportar esto y a quién?**

## Respuesta CRC

La Resolución CRC 3095 de 2011 adiciona a la Resolución CRC 2959 de 2010 "Por la cual se expide el Régimen de reporte de información de los operadores de servicios postales a la CRC", el Anexo 9 a través del cual se establece el Formato No. 1, en el cual los operadores de servicios postales de mensajería expresa deben reportar a la CRC los porcentajes de objetos postales entregados en tiempo de entrega.

Adicionalmente, el Anexo 9 de la Resolución CRC 3550 de 2012 establece el formato No. 4, en el cual los operadores de servicios postales de mensajería especializada deben reportar a la CRC los porcentajes de objetos postales entregados en tiempo de entrega.

La Resolución 3550 de 2012 y la Resolución CRC 2959 de 2010 compilada<sup>4</sup>, pueden ser consultadas en la página web de la CRC <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/inicio>.

### **5. Las empresas de mensajería se pueden amparar en alguna norma o indicador de calidad de servicio de la CRC para hacer entregas por fuera de las 48 horas?**

## Respuesta CRC

Como se indicó en las respuestas anteriores, es claro que las empresas de mensajería expresa deben cumplir las metas promedio que establece el artículo 6 de la Resolución CRC 3095 de 2011, dependiendo de si el ámbito es Local (D + 24 hrs), Nacional (D + 48 hrs) e Internacional Saliente (D + 96 hrs).

### **6. Informe cual norma estipula los tiempos de entrega que deben manejar las empresas de mensajería para estos destinos que superen 48 horas.**

## Respuesta CRC

<sup>4</sup> Las Resoluciones compiladas incluyen todas las modificaciones.

Síguenos en:

f/CRCcol    @CRCcol    YouTube CRCCol    Instagram CRCCol  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

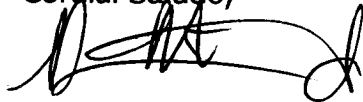


Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301

Continuación: CONSULTA RELACIONADA CON LOS TIEMPOS DE ENTREGA QUE DEBEN CUMPLIR LOS OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES Página 6 de 6

Se reitera lo indicado en las respuestas anteriores, para los servicios de mensajería especializada se aplica el Decreto 229 de 1995 (el literal e. del párrafo del artículo 6), y para los servicios de mensajería expresa se aplica la Resolución CRC 3550 de 2012 (artículo 6).

Cordial Saludo,



**DAVID AGUDELO BARRIOS**  
Coordinador Atención Cliente

Proyectado por: Alejandra Beltrán

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301